

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LINGKUNGAN
FISIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *MCDONALDS*
SALEMBA RAYA PADA MAHASISWA JAKARTA**

IESTI CAHYANTI

8135160181



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PHYSICAL
ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION OF
MCDONALDS SALEMBA RAYA IN JAKARTA STUDENTS**

IESTI CAHYANTI

8135160181



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM







FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., MM</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		23 Agustus 2020
3	<u>Ryva Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		26 Agustus 2020
4	<u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		23 Agustus 2020
5	<u>Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		25 Agustus 2020
Nama : Iesti Cahyanti No. Registrasi : 8135160181 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 19 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Iesti Cahyanti
NIM : 8135160181
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : iesti.cahyanti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan McDonalds

Salemba Raya Pada Mahasiswa Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

(Iesti Cahyanti)

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2020



Iesti Cahvanti
NIM.8135160181

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan McDonalds Salemba Raya Pada Mahasiswa Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Orang tua tercinta dan adik-adik saya yang selalu mendukung, membantu, menemani dan menyayangi saya dengan tulus.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 dan juga teman-teman sebinbingan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Teruntuk Yuny, Dinda Nabilah dan Dio yang selalu mensupprot, mendoakan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2020

Iesti Cahyanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR ORISINALITAS.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kebaruan Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORITIK	15
A. Latar Belakang Teori	15
1. Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Kualitas Layanan.....	21
3. Lingkungan fisik	25

B.	Hasil Penelitian yang Relevan	31
C.	Kerangka Teoritik	54
D.	Perumusan Hipotesis	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		57
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	57
1.	Tempat	57
2.	Waktu	57
B.	Pendekatan Penelitian	58
1.	Metode	58
2.	Kontelasi Hubungan Antar Variabel	58
C.	Populasi dan Sampling	60
1.	Populasi	60
2.	Sampel	60
D.	Teknik Pengumpulan data	61
1.	Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	61
2.	Kualitas Layanan (Variabel X1)	65
3.	Lingkungan Fisik (Variabel X2)	69
E.	Teknik Pengumpulan Data	73
F.	Teknik Analisis Data	74
1.	Uji Persyaratan Analisis	74

2.	Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	75
3.	Uji Hipotesis	76
4.	Analisis Korelasi Pearson	76
5.	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		78
A.	Deskripsi Data	78
1.	Profil Responden.....	78
2.	Profil Data	81
3.	Teknik Analisis Data	91
B.	Pembahasan.....	103
1.	Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	103
2.	Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan	106
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		109
A.	Kesimpulan	109
B.	Implikasi	111
C.	Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		199